

Om er voor te zorgen dat je precies weet wat je van mij mag verwachten en ik weet wat ik van jou mag verwachten, staan hieronder mijn Algemene Voorwaarden van Ben op een rij. Deze zijn van toepassing op alle producten en mobiele diensten die je bij Odido Netherlands B.V. gevestigd aan de Waldorpstraat 60 te Den Haag (hierna: "Ben" of "ik" of "mijn" of "mij") afneemt.

postcode: 2521 CC KvK nr 33265679

Netwerk, producten en diensten

- Ik heb jouw Abonnement zorgvuldig opgesteld. Jouw Abonnement bestaat uit:
 - de door mij te leveren diensten;
 - eventuele aanvullende diensten en bijbehorende voorwaarden;
 - het contract formulier;
 - het tarievenoverzicht; en
 - deze Algemene Voorwaarden
- Ik ga zorgvuldig om met jouw persoonsgegevens en houd mij aan de wettelijke regels. Meer informatie over het gebruik en het bewaren van jouw persoonsgegevens vind je op mijn website www.ben.nl in het privacy statement.
- Ik doe mijn best om er voor te zorgen dat je gebruik kunt maken van de door mij geleverde en/ of nog te leveren (aanvullende) diensten op grond van je overeenkomst voor mobiele telefonie (hierna: "Abonnement"). Mijn netwerk werkt door verspreiding van radiosignalen. De radiosignalen worden soms verstoord door invloeden van buiten af. Ik kan daarom niet instaan voor een volledige beschikbaarheid van mijn netwerk. Het kan ook gebeuren dat je tijdelijk door onderhoud of storingen weinig of helemaal geen bereik hebt. Ik doe dan uiteraard mijn best om dit dan zo snel mogelijk op te lossen.
- Indien je met jouw toestel nog kunt bellen kun je altijd bellen naar het alarmnummer 112, waardoor er automatisch informatie over jouw locatie wordt doorgestuurd naar de noodhulpdienst. Wel is het mogelijk dat de besturingssoftware op jouw toestel het versturen van gedetailleerde real-time informatie over je locatie niet (meer) ondersteunt.
- Ik hoop natuurlijk dat het niet zal gebeuren, maar als een netwerkstoring 12 uur of langer duurt, kun je een beroep doen op de (wettelijke) compensatieregeling. In geval van een storing vind je hierover, en over het eventueel van toepassing zijn van de compensatieregeling, meer informatie op mijn website www.ben.nl
- Je bent zelf verantwoordelijk voor alle kosten die met jouw Abonnement worden gemaakt. Is je apparaat met simkaart gestolen of vermoed je misbruik, meld het mij dan zo snel mogelijk! Ik blokkeer dan je simkaart. Tot aan het moment van de melding blijf je namelijk zelf verantwoordelijk voor de gebruikskosten. De blokkering heeft geen invloed op de minimale looptijd van je Abonnement en je vaste maandelijkse abonnementskosten.
- Je ontvangt van mij een simkaart waarmee je gebruik kunt maken van mijn netwerk. Deze simkaart blijft mijn eigendom. Je mag de simkaart alleen gebruiken in combinatie met een CE-gecertificeerd apparaat. Je mag geen wijzigingen op de simkaart aanbrengen of deze gebruiken in combinatie met een simbox.
- Ik bescherm mijn diensten en netwerken zo goed mogelijk door naar internationale standaarden continuïteits- en veiligheidsmanagement toe te passen met inachtneming van de geldende wetgeving. Persoonsgegevens worden beveiligd zoals beschreven in het privacy statement dat kan worden gelezen op www.ben.nl/privacy. Wij nemen gepaste maatregelen bij beveiligingsinbreuken (bijvoorbeeld software-beveiligingsupdates op door ons beheerde eindgebruikersapparatuur voor vast internet of andere apparatuur in ons netwerk) en informeren je wat je zelf kan doen om zo veilig mogelijk te internetten op www.odido.nl.
- Je hebt op grond van de wet recht op een deugdelijk product. Daarnaast kan je gedurende een periode van twee jaar gerekend vanaf de aankoopdatum aanspraak maken op garantie in combinatie met je afleverfactuur of een ander bewijs van aanschaf of betaling. Op reparaties zijn de Ben Reparatie voor waarden zoals vermeld op www.ben.nl van toepassing. De producent van het product voorziet jou van (beveiligings)updates. De producent zorgt tevens voor meldingen wanneer deze updates geïnstalleerd moeten worden en bijbehorende uitleg. Je bent zelf verantwoordelijk voor installatie van de updates. Odido is niet verantwoordelijk wanneer het product dan wel haar dienst niet of gebrekkig functioneert, omdat de updates niet zijn geïnstalleerd.
- Mijn abonnementen zijn bedoeld voor gebruik door jou zelf. Je mag mijn abonnement bijvoorbeeld niet (tegen betaling) beschikbaar stellen van de verbinding aan derden of het beschikbaar stellen van de verbinding aan meerdere gebruikers. Mijn Abonnementen moeten bovendien gebruikt worden in overeenstemming met de geldende wetgeving, zo moet mijn simkaart met een 06-nummer gebruikt worden in een apparaat waarmee gebeld kan worden.

Looptijd

- Je Abonnement heeft een minimale looptijd. Deze vind je terug op het contract formulier. Als je je Abonnement wilt opzeggen kan de opzegging pas ingaan op een datum gelegen op- of na het verstrijken van de minimale looptijd. Na de minimale looptijd wordt je Abonnement omgezet in een Abonnement voor onbepaalde tijd. Je Abonnement is dan elk moment opzegbaar. De opzegtermijn is altijd een maand.
- Ik heb het recht om jouw Abonnement of onderdelen daarvan eenzijdig te wijzigen als ik dit nodig vind voor mijn bedrijfsvoering. Ik kan bijvoorbeeld van mening zijn dat bepaalde abonnementsvormen niet meer passen bij de ontwikkelingen in de markt en techniek en/of onevenredig veel capaciteit van mijn systemen vergen. Als de wijziging voor jou niet voordelig is zal ik je tijdig informeren en de mogelijkheid bieden om je Abonnement op te zeggen. De mogelijkheid om op te zeggen geldt niet als de wijziging een gevolg is van een door de overheid vastgestelde regeling.

Factuur en betaling

- Je gaat er mee akkoord dat ik je factuur maandelijks digitaal aan jou ter beschikking stel in jouw persoonlijke Ik Ben omgeving. Je factuur is gebaseerd op het toepasselijke tarievenoverzicht, je daadwerkelijke gebruik van het Abonnement, eventuele aanvullende diensten of diensten als genoemd in artikel 16.
- Het factuurbedrag zal binnen ongeveer 10 dagen na factuurdatum van het door jou opgegeven rekeningnummer worden afgeschreven door mij.
- Je zult begrijpen dat ik mijn diensten alleen kan aanbieden als jij op tijd je betalingsverplichtingen nakomt. Bij niet tijdige betaling behoud ik mijn wettelijke rechten voor. Zo kan ik bijvoorbeeld de levering van mijn diensten opschorten, buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen, eenmalig de heraansluitkosten zoals gespecificeerd in het tarievenoverzicht in rekening brengen na administratieve afsluiting en de vordering overdragen aan een incassobureau. Als ik redenen heb om te twijfelen of je je facturen kunt betalen, kan ik voor bepaalde diensten een zekerheidstelling of vooruitbetaling van je vragen.
- Als je diensten van derde partijen afneemt door bijvoorbeeld applicaties te downloaden of gebruik te maken van sms-diensten, ben ik gerechtigd de kosten die je hierbij eventueel maakt namens de derde partij bij jou te incasseren. Deze kosten vind je terug op je factuur onder gebruikskosten.
- Heb je vragen over een factuur? Neem dan zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen zes maanden na de factuurdatum, contact met mij op. De gebruiksgegevens voor het maken van een factuur bewaar ik namelijk niet langer dan zes maanden.
- Ik ben gerechtigd om ieder jaar in januari mijn tarieven aan te passen als gevolg van inflatie. Deze aanpassing wordt gebaseerd op de jaarmutatie CPI (Consumenten-prijsindexcijfer) van het CBS in de maand juni van het voorafgaande jaar. Ik voer geen inflatiecorrectie door als er drie maanden of minder van je Abonnement verstreken zijn.

Aansprakelijkheid

- Om mijn diensten betaalbaar te houden en mijn bedrijfscontinuïteit te waarborgen is de aansprakelijkheid van mij met uitzondering van het bepaalde in artikel 5, uitgesloten, tenzij ik toerekenbaar tekort ben geschoten. In geen geval zal de aansprakelijkheid van mij tegenover jou hoger zijn dan EUR 500 per gebeurtenis. Zijn er als gevolg van de gebeurtenis meerdere benadeelde Ben® klanten, dan ben ik voor alle benadeelde klanten tezamen maximaal aansprakelijk voor een bedrag van EUR 225.000. Je zal je geleden schade moeten aantonen en binnen 1 jaar na de schade veroorzakende gebeurtenis aan mij kenbaar moeten maken. Ik ben niet aansprakelijk voor immateriële schade of gevolgschade zoals gederfde winst of misgelopen opdrachten. De in dit artikel genoemde uitsluitingen en beperkingen vinden geen toepassing indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van mijn leidinggevend personeel.

Gedragscodes

- Ik heb me aangesloten bij verschillende gedragscodes. Zo ben ik aangesloten bij de Gedragscode Transparantie Internetsnelheden, de Code voor Telemarketing 2020 (CTM), de Gedragscode Transparantie Mobiel Datagebruik en de Gedragscode voor Betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten.

Overig

- Je bent er verantwoordelijk voor dat de gegevens die je bij het afsluiten van het Abonnement aan mij hebt verstrekt correct zijn. Als je verhuist of een ander e-mailadres krijgt, zal je dat tijdig aan mij doorgeven zodat ik over de juiste gegevens beschik om je per post of mail te bereiken.

Veel plezier met je nieuwe Abonnement!

Heb je nog een vraag of een klacht? Neem dan contact met mij op. Doe dit bij direct waarneembare gebreken aan producten en (aanvullende) diensten binnen 2 maanden na ontdekking van het gebrek. Ik zoek graag samen met jou naar een oplossing en zal binnen 30 dagen na ontvangst van jouw klacht inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. Dan laat ik je weten wanneer je een inhoudelijke reactie van mij kunt verwachten. Mocht ik er samen met jou niet uitkomen, dan kun je jouw klacht voorleggen aan een van de onderstaande organisaties. Voor consumenten geldt dat klachten kunnen worden voorgelegd aan:

- De Geschillencommissie Telecommunicatie via www.degeschillencommissie.nl;
- Indien je je overeenkomst online hebt afgesloten is een alternatieve manier voor het indienen van een klacht het ODR platform, bereikbaar via <https://ec.europa.eu/consumers/odr>;

Heb je als consument of als zakelijke Klant een klacht over de Toestelkredietovereenkomst en/of BKR registratie, dan kun je je via www.kifid.nl melden bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Dit kun je doen tot 12 maanden na het ontstaan van jouw klacht bij Odido of binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin Odido definitief haar standpunt over de klacht t.a.v. de Toestelkredietovereenkomst kenbaar heeft gemaakt;

Ook kun je zowel als consument en als zakelijke klant je wenden tot de civiele rechter. Dit kun je doen tot twaalf maanden na het ontstaan van jouw klacht bij mij. Op mijn website vind je meer informatie en de antwoorden op veel gestelde vragen. Je kunt voor meer informatie natuurlijk ook bellen met mijn klantenservice 0900-04 01 405 van ma t/m vrij 09:00 17:00 of kijk voor de andere contactmogelijkheden op www.ben.nl/service.